附件 14

经全面调查后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

入境事务处

个案编号：OMB 2008/3397

身份证号码 — 把相同的身份证号码编配给两个人 — 成立

投诉

投诉人指称，入境事务处（「入境处」）错误地把相同的身份证号码编配给他和另一个人。

事件经过

2. 投诉人于一九八七年出生，入境处在他的出生证明书上编上以「Z」为字头的登记号码。

3. 数年后，投诉人的母亲为他申请香港特别行政区护照。根据法例规定，投诉人须同时申领 11 岁以下的小童身份证。按入境处的做法，投诉人的身份证号码应与其出生证明书的登记编号相同。可是，有关职员却把他的身份证号码字头「Z」误植为「Y」。

4. 投诉人于年满 11 岁时换领儿童身份证，当时入境处职员亦没有仔细核对其出生证明书，因而继续出错。其后，投诉人换领成人身份证时只须出示儿童身份证，而无须再出示出生证明书以供覆核，故此其身份证号码与出生证明书登记编号「不符」的问题也未被发现。

5. 二零零八年，投诉人向中国旅行社（「中旅社」）申请回乡卡。然而，由于其身份证号码与中旅社记录内某小童的相同，因此申请遭拒绝。投诉人向入境处提出质疑，该处于翻查记录后发现错误。该处确实是编配了以「Y」为字头的相同身份证号码给上述小童。

职员粗心大意

6. 上述错误显然是由于入境处职员粗心大意所致。事实上，该处的出生证明书编号在一九八九年才开始使用「Y」字头。因此，当投诉人于一九九八年年满 11 岁换领儿童身份证时，入境处职员理应察觉这错误。

7. 因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

补救措施

8. 入境处已向投诉人致歉，并发出正确的「Z」字头的新身份证给他。

附件 14

经全面调查后终结的个案撮要选录

本署的建议

9. 尽管如此，申诉专员敦促入境处：

(a) 就处理身份证明文件申请事宜，加强职员培训；

(b) 覆查所有身份证号码的电脑记录，以确定是否还有类似个案；以及

(c) 合理地补偿投诉人更换或更改其他个人证件所需的费用。

这宗个案显示部门职员粗心大意

水务署

个案编号：OMB 2007/4684
投诉处理 — 没有彻底跟进投诉，以致电话滋扰持续不断 — 成立

投诉

二零零五年九月，投诉人开始使用某电话号码，但随即不断接到查询有关水喉匠牌照的来电。她曾多次向水务署投诉及要求跟进，然而，该署处理不当，以致她饱受电话滋扰超过两年。

滋扰持续的原因

2. 该电话号码曾属于水务署水喉匠牌照注册处，于二零零五年四月一日已正式停用。尽管接到有关投诉，水务署仍有职员于答覆市民查询水喉匠牌照事宜时，依据过时的资料，错误地提供上述号码给市民作查询之用。而且，该署的网页亦继续把该号码列为该署的联络电话号码之一。

3. 此外，水务署一名职员在担任职业训练局某学院的兼职讲师期间，也以为该号码仍是水务署的查询电话，而把号码告知学员。

未有充分通知

4. 水务署表示，在事涉号码停用前，该署已透过对外发布资讯及内部通报机制，通知不同人士和部门。然而，本署怀疑该署有否充分通知各有关方面。

5. 对内而言，虽然水喉匠牌照事宜已改由客户电话谘询中心解答，但仍多次发现有职员（包括谘询中心的职员）建议查询者致电事涉号码。谘询中心显然有部分职员并不知悉他们负责答覆这类查询。

6. 对外方面，水务署解释，由于事涉号码并不是供其他部门使用，所以停用时没有另行通知个别部门。本署认为，这种说法明显不妥，因为各区民政事务处经常都要解答市民的各种查询，包括关于水务署的服务。

处理投诉有严重延误

7. 水务署在一开始跟进这宗投诉时，根本就没有全盘探究问题所在，只是每次遇到投诉人提出新的问题，便由个别职员自行处理，然后作出不同的决定。由于处事的程序缺乏统筹及深入的探讨，以致每次接到投诉时，都只能片面地解决问题。更不能接受的是，该署有部分职员继续向市民提供已停用的电话号码。

8. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

本署的建议

9. 水务署接纳本署提出的各项建议：

(a) 检讨处理投诉的机制及程序，并考虑要求处理个案的人员，把重复接获的投诉或超过一段时间仍未解决的个案呈交上级统筹处理；

(b) 提醒申请担任外间工作的职员，若工作涉及水务设施或水务署的运作，须核实对外发放的有关该署的资讯有否过时；

(c) 检讨该署内部通报机制，尤其是当通报的事项涉及更新通讯地址及电话，而有关资料可能会向市民发布；以及

(d) 提醒各级人员全面改善服务态度和处事触觉，尽力做到以客为本。

这宗个案显示部门延误及缺乏内部沟通

地政总署

个案编号：OMB 2007/2180
排水问题 — 没有妥善处理一幅短期租约土地引致的水浸问题 — 成立

投诉

投诉人曾向地政总署投诉某街道在雨季经常水浸。她指称，该署虽然承诺会跟进，但水浸情况持续。

经全面调查后终结的个案撮要选录

租约条款

2. 水浸源于事涉街道旁的一个停车场，该停车场位于政府土地上。短期租约内一项标准条款订明，停车场经营者作为土地的承租人，须建造排水渠道，但地政总署辖下的当区地政处（「地政处」）没有强制承租人履行这项条款。

地政总署的辩解

3. 地政总署有以下的回应。事涉土地招标承租前，该区从没有水浸记录。在讨论拟议租约的地区地政会议上，其他部门的代表均没有提议要求承租人建造排水渠道。故此，虽然所有短期租约内的标准条款均订明这项要求，但事涉短期租约内的特别条款却没有列出同样的规定。因此，若假设投标者在标书中已把建造排水渠道的工程成本计算在内，则属不合逻辑。该署认为，在这情况下，若因停车场经营者没有建造排水渠道而采取行动，并不恰当。

4. 终于，渠务署应地政处要求，为事涉街道进行全面的渠务改善工程。

本署观察所得及意见

5. 地政总署的辩解令人莫名其妙，而且甚为牵强。

6. 短期租约内的标准条款及特别条款均具约束力，签署租约的双方均须遵守。况且，事涉短期租约的标准条款，早已夹附于招标公告内。故此，投标者理应知悉承租人须负责建造排水渠道，而地政处亦显然有责任执行租约条款。即使该处希望豁免停车场经营者履行这项责任，亦应当先取得适当授权，绝不能以短期租约的特别条款没有相关规定为借口，而予以豁免。

7. 地政处的做法，只会鼓励承租人漠视租约条款。

8. 鉴于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

建议

9. 申诉专员建议：

(a) 地政总署拟订政府土地租约条款时须加倍谨慎；

(b) 各区地政处应加强巡查，严格执行租契条款；以及

(c) 职员若要免除承租人的任何责任，须先取得正式授权。

10. 地政总署大致接纳上述建议。

这宗个案显示部门办事程序不妥及没有履行责任

地政总署

个案编号：OMB 2007/2632
地政总署 — 土地管制 — 没有禁制非法扩阔一条行人径 — 成立

投诉

某公园侧的行人径被人非法扩阔，用作重型车辆的通道，影响行人安全。投诉人曾向地政总署辖下的当区地政处（「地政处」）投诉，但该处未有采取有效的执法行动。

权责问题

2. 当地的乡事委员会（「乡委会」）是事涉土地牌照的持牌人，负责管理公园。当区区议会曾拨款在公园内添置若干设施，由民政事务总署辖下的民政事务处（「民政处」）负责维修保养。

3. 地政处在接到投诉后，鉴于民政处曾沿行人径设置水渠，遂首先要求该处采取适当行动。民政处回覆表示只负责维修水渠，认为地政处应把投诉作为土地管制问题处理。地政处随后要求乡委会修复行人径，但得不到回应。

地政处行动受阻

4. 因应某村代表的要求，地政处决定在行人径入口处装设消防专用栏，以防止车辆进入。然而，工程因遭到一些村民强烈反对而搁置。

规范化的建议

5. 地政处继而考虑部分村民的要求，他们提议把扩阔的行人径「规范化」以用作行车道。但是，民政处表示有其他村民反对，并建议地政处先与有关村民联络，寻求共识。

6. 地政处于是再要求乡委会修复行人径，但乡委会只答允进行一些环境美化工程。

本署的意见

7. 地政处在确定民政处并无责任维修事涉行人径后，理应督促作为公园土地持牌人的乡委会修复行人径。地政处处事拖拖拉拉，令人以为事涉行人径非法扩阔已获得默许。

8. 地政处由于未有及早采取土地管制行动，以致进退失据，陷于支持与反对把行人径「规范化」的两批村民的夹缝中间。

结论

9. 有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉成立。

建议

10. 申诉专员建议，地政总署应立即向要求把行人径「规范化」的村民说明，必须先提出正式申请，交有关部门考虑，而不能把扩阔行人径视作既成事实。

这宗个案显示部门延误及行动欠果断

社会福利署

个案编号：OMB 2007/2665
伤残津贴 — (a) 未有进行家访，便轻率地终结伤残津贴个案；以及 (b) 无理拒绝补发伤残津贴 — 部分成立

投诉

投诉人的母亲（「A 女士」）经医生证实患有严重残疾，因此获社会福利署（「社署」）发放伤残津贴。当 A 女士的伤残津贴个案于一年后即将届满时，社署与她失去联络，未能覆核其继续领取津贴的资格，遂停止发放有关津贴。A 女士其后病逝。

2. 投诉人感到不满，指社署：

(a) 没有先进行家访，便轻率地终结 A 女士的伤残津贴个案；以及

(b) 于 A 女士逝世后，无理拒绝补发其应得的伤残津贴。

事件经过

3. 二零零五年一月，社署根据医生的医疗评估报告，向 A 女士发放伤残津贴，为期 12 个月。

4. 同年年底，社署职员按照该署电脑记录上 A 女士的电话号码，尝试致电给她，安排她办理伤残津贴的覆核手续。然而，该电话号码已失效。该署职员于是按照部门指引，先后发出三封通知信予 A 女士，其中最后一封更以挂号邮件寄出。由于一直没有收到回覆，而信件又没有被退回，社署决定停止发放伤残津贴予 A 女士。

5. 二零零七年二月，投诉人通知社署，A 女士已于同年一月逝世，并要求补发 A 女士于二零零六年一月至二零零七年一月期间应得的伤残津贴。社署拒绝其要求。

本署的意见

投诉点(a)

6. 本署认为，事涉职员已遵照社署的指引办事。社署是在三次致函A女士而没有回覆的情况下，才终结其伤残津贴个案。

7. 不过，在翻查A女士的档案时，社署发现其医疗评估报告上的联络电话号码，与该署的电脑记录不同。再者，报告上亦载有其儿子的手提电话号码。事涉职员假如有留意到并尝试致电，可能已联络上A女士。

8. 至于应否派员作家访的问题，鉴于家访并非办理伤残津贴覆核手续的必须步骤，本署认为，社署没有为这宗个案进行家访，当中并无行政失当。虽则如此，社署在处理这类个案时应更留神，因为受助人年逾80高龄，并患有重病，于阅读及回覆社署信件方面可能会有困难。在这种情况下，社署实应进行家访。

9. 总的来说，社署显然有疏忽之处。因此，申诉专员认为投诉点(a)部分成立。

投诉点(b)

10. 根据社署政策，申请人须获公立医院或诊所医生评定已达严重残疾程度，才合资格领取伤残津贴。由于A女士没有办理覆核手续，亦没有医疗评估报告证实她去世前仍患有严重残疾，故社署未能应要求补发有关津贴。

11. 本署认为社署处事官僚，忽略了伤残津贴计划的原意，是协助严重残疾的人士。基于上述的特殊情况，覆核未能进行，医疗评估报告自然亦未有拟备。尽管如此，根据A女士较早前的医疗评估报告和临终医疗记录，她的老人痴呆症根本未有好转，而且更患有心脏病，需要长期照顾。按照常理，A女士理应视作仍患有「严重残疾」，在辞世前符合资格获发伤残津贴。

12. 社署固然是按照政策指引行事，但流于僵化及欠缺情理。因此，申诉专员认为投诉点(b)部分成立。

13. 由于社署坚持须有医疗评估报告，本署遂要求医院管理局协助，根据A女士先前的报告和临终医疗记录，拟备一份评估报告。其后，该份报告送交社署，该署亦相应补发有关伤残津贴。

建议

14. 申诉专员建议社署提醒职员，在阅读档案时须加倍留意，以及对老弱者更主动关怀和照顾。

这宗个案显示部门处事疏忽及缺乏弹性

附件 14

经全面调查后终结的个案撮要选录

房屋署

个案编号：OMB 2007/0310
公屋单位按金 — 拒绝退还按金 — 部分成立

投诉

投诉人是两夫妇，他们的儿子于二零零六年十月被发现倒毙在其独居的公屋单位内。投诉人要求房屋署延期收回该单位，让警方有更多时间进行调查。同年十一月，投诉人交回单位，随后于十二月去信房屋署，要求退回儿子生前缴交的按金。

2. 屋村的物业管理公司（「管理公司」）拒绝该要求，因为按金已用作抵偿保留单位期间的租金。投诉人因此向本署投诉。

房屋署的解释

3. 一般而言，房屋署会灵活处理公屋租户离世后收回单位的工作，容许遗属稍迟交回单位，以便收拾死者的遗物。在法律上，租约不会因户主去世而自动终止。

4. 在这宗个案中，投诉人坚持待警方确定其子的死因后才交回单位。由于投诉人情绪激动，因此管理公司答应了他们的要求，但已「口头上」通知他们，在保留单位期间仍须缴付租金。

5. 虽然警方在十月底已确认无需继续保留单位作调查，但投诉人于十一月初要求房屋署让他们保留单位多 15 至 30 天。两个多星期后，投诉人交回门匙，却未有清理单位内的杂物。管理公司曾数次致电投诉人以确定其意愿，但不果。最终，管理公司正式收回单位，并获房屋署同意，以户主生前缴付的按金抵偿十一月份的租金。

本署观察所得及意见

6. 本署同意，在投诉人正式交回单位前，租约仍未终止，故房屋署以按金抵偿欠租的做法不无道理。然而，由于有关租约并非投诉人所签订，因此该署或管理公司理应向他们解释清楚，若要保留该单位，便须缴付租金。

7. 可惜，管理公司只是「口头上」提醒投诉人，没有签订书面协议，结果引起争议。我们认为，这样的处理方式委实粗疏。

8. 因此，这宗投诉部分成立。

9. 本署明白，鉴于投诉人心情悲痛，房屋署不便即时收回单位。但是，警方既已表明不再需要保留单位，该署便应及早收回，以便把单位编配给轮候公屋的人士。

建议

10. 申诉专员建议房屋署：

(a) 为职员及管理公司安排适当培训；以及

(b) 完善有关处理租户遗属要求延迟交回公屋单位事宜的工作指引。

这宗个案显示部门处事欠妥善及延误

房屋署

个案编号：OMB 2007/4948

发还差饷 — 没有按照政府宽减差饷的政策，把差饷退回给投诉人 — 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉

投诉人居于公共屋村，每月接受社会福利署（「社署」）综合社会保障援助（「综援」）计划的租金津贴。但是，由于津贴不足以支付单位的全部租金，他每月仍须自行缴付百馀元的差额。

2. 二零零七年，政府决定豁免该年四至九月的差饷。投诉人于二零零七年八月底迁离单位。他表示自己一直有缴付其公屋单位的部分租金，房屋署理应退还部分差饷给他。

3. 他向本署投诉房屋署拒绝退还该笔差饷。

退回差饷的安排

4. 假如综援户获发的租金津贴与其公屋单位的租金相同，房屋署会将差饷退款全数退还给社署。至于须缴付部分租金的综援受助人，理论上应只按比例获发还差饷退款，但实际上，房屋署会先将差饷全数退还给受助人，而社署随后会从其综援金中扣除多发的退款。

投诉人的个案

5. 在这宗个案中，投诉人其实已不是公屋单位的认可居民，他只不过是于二零零五年十二月离婚后拒绝迁出单位。房屋署曾发信向他申明这一点，并要求他为非法占用单位缴付「租值补偿金」。

6. 投诉人既然不是公屋单位的认可居民，便不应获发还差饷。可是，房屋署后来覆检其个案，发现在给投诉人的信中，曾误称他须为占用单位缴交「使用及住用费」(其实应是非法占用单位的「租值补偿金」)。该署认为，这可能令他误以为已获准租用单位，因而符合资格获退还差饷。于是，该署决定酌情向他发还部分差饷。

本署观察所得及结论

7. 本署认为，投诉人既不是公屋单位的认可居民，房屋署最初拒绝退还差饷，是合理的做法。因此，投诉不成立。

8. 然而，房屋署其后决定发还差饷差额，则是理据不足。事实上，该署在信函中错用名词，只须加以澄清及向投诉人致歉即可，根本无须退还部分差饷。因此，申诉专员认为，房屋署另有失当之处。

建议

9. 申诉专员建议房屋署提醒职员：

(a) 在要求占用公屋单位者缴费时，务须使用正确的名词；以及

(b) 若用词有误，应尽快改正，绝不能将错就错，把错误合理化。

这宗个案显示部门处理文书欠谨慎及决定错误

房屋署

个案编号：OMB 2007/4958

行人天桥管理 — 没有提醒某「居者有其屋」计划屋苑的买家须负责管理及维修行人天桥 — 不成立

投诉

某「居者有其屋」计划屋苑（「甲屋苑」）的业主立案法团（「法团」）投诉房屋署，指该署没有向买家说明他们须承担邻近一条行人天桥的管理及维修责任。法团认为，使用该天桥的主要是附近乙屋村的居民，但责任却要法团来承担，实在不公平。

背景资料

2. 甲屋苑的土地契约和大厦公契订明，甲屋苑须负责管理及维修天桥。然而，由于使用天桥的主要是乙屋村（当时为公共租住屋村）的居民，而房屋署既是甲屋苑的公契经理人，同时亦负责管理乙屋村，因此天桥的管理最初由该署负责。

3. 在甲屋苑落成 15 年后，房屋署与法团和乙屋村（随后转为「租者置其屋」计划屋村）的居民商讨后达成协议，分担天桥的维修费用。其后，他们签署「费用分担契约」，订明各方须分担的费用，而甲屋苑的法团须兼负管理天桥之责。

4. 两年之后，房屋署通知法团，该署须终止代管天桥，但是法团拒绝接手。

5. 有关的纠纷一直未能解决。如是者经过三年，保险公司以天桥缺乏适当的管理和定期维修为理由，宣布保单无效。法团遂决定封闭天桥。

6. 尽管房屋署表示愿意再代管天桥六个月，以及继续与法团及乙屋村磋商，法团仍坚持继续封闭天桥，直至订立管理机制为止。

房屋署的回应

7. 房屋署表示，当年出售甲屋苑时，并无指引规定售楼书须包括哪些资料。不过，土地契约及大厦公契已列明甲屋苑须负责管理及维修天桥，而且房屋署在签订买卖合约时交予买家的买卖楼宇条件及章则，亦有提醒买家，楼宇是按土地契约条款出售的，业主亦须受大厦公契约束。

本署观察所得及意见

8. 土地契约订明承租人须负责邻近公用设施的管理及维修，在香港并非罕见，而大厦公契订明这类责任谁属，亦是一般的做法。

9. 甲屋苑于二十多年前出售时，确实未有任何政策或指引，规管售楼书须披露的资料。直至一九九五年，法律改革委员会才建议发展商须在售楼书内提供公契的要点等资料。

10. 甲屋苑的土地契约、大厦公契及较后期的「费用分担契约」，均订明该屋苑须承担管理及维修天桥的责任，而法团在签署「费用分担契约」时，完全知悉有此条款。故此，房屋署要求法团履行其责任，并无不公平之处。

11. 因此，申诉专员认为这宗投诉不成立。

房屋署

个案编号：OMB 2008/2251
租户离婚个案 — 拒绝投诉人要求把新生儿子加入户籍的申请 — 部分成立

离婚后未获分户

投诉人与妻子（「A 女士」）及两名儿子同住于某公屋单位。

2. 投诉人后来与 A 女士离婚，法庭将幼子（「次子」）的管养权判归 A 女士，成年的长子则选择与投诉人同住。投诉人向房屋署申请与 A 女士分户，希望可各自获编配公屋单位，房屋署初步同意其申请。在等候期间，四人继续居于上述单位。

3. 其后，投诉人再婚并生下一名儿子（「第三子」）。由于投诉人的新妻子尚未成为本港居民，不符合加户条件，他于是申请把第三子加入户籍，并要求保留现居单位。然而，房屋署以 A 女士不肯迁出为理由，拒绝其申请。他认为该署的决定对其第三子不公平。

申请被冻结

4. 根据房屋署的政策，投诉人的第三子符合加户条件，这项资格不应因 A 女士拒绝迁出而受到影响。

5. 然而，当投诉人申请为第三子加户时，他实际上是要求房屋署批准其第三子入住现居单位。由于当时他正寻求分户，故房屋署暂停处理其加户申请，等待他和 A 女士就事涉单位的租住权达成协议，本署可以理解。

无理延误

6. 但是，投诉人及 A 女士随后多月仍拒绝迁离事涉单位。本署认为，在这情况下，房屋署理应考虑终止该单位的租约，然后为离婚双方另行编配各自的公屋，以解开困局。房屋署长期不采取行动，只等待他们那不大可能出现的和解，实在于理不合。

结论

7. 有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

建议

8. 申诉专员促请房屋署制订工作指引，并为职员提供如何妥善处理这类个案的培训。

这宗个案显示部门处理不当及延误

香港考试及评核局

个案编号：OMB 2008/2001
评卷参考 — 修改某次公开考试试卷的评卷参考 — 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉

二零零八年四月至五月，本署接获近百名应届高级程度会考（「高考」）考生的投诉，指香港考试及评核局（「考评局」）无理地修改英语运用科试卷的评卷参考，以迁就没有遵照试卷题目指示作答的考生，做法不公平。

制订试题及评卷参考的机制

2.　高考的试题由考评局辖下的审题委员会负责制订，委员会亦负责编制评卷参考，作为阅卷员的评分指引。

3.　考评局为各个科目设立评卷小组。每次考试之后，评卷小组会查阅约 1% 的答卷，分析考生的表现，以便统一评卷标准。如有需要，评卷小组会修订评卷参考。

事涉试卷

4.　考生就事涉试卷作答前，须先聆听一段对话录音，内容谈及某项竞赛中哪些物品可以携带到荒岛，哪些不可携带，然后考生须回答下述问题：

「What the players are allowed to have: Put ticks or crosses ...」

原订的评卷参考

5.　根据考评局的原意及原订的评卷参考，考生须选择在「可携带物品」的方格内填上「✓」，在「不可携带物品」的方格内填上「✗」。答对题目可获分数，答错则没有分数，但不会被扣分。

修订后的评卷参考

6.　考试之后，评卷小组按既定程序先批阅了约 600 份答卷，考生的答案如下：

- 大部分考生在所有方格内分别填上「✓」及「✗」(第一类考生)；
- 小部分考生在一些方格内分别填上「✓」及「✗」，其馀方格漏空（第二类考生）；
- 另有小部分考生在一些方格内填上「✓」，其馀方格则漏空（第三类考生）。

评卷小组由此推断上述三类考生的「答题意向」如下：

<u>第一类考生</u>
以「✓」表示「可携带物品」；
以「✗」表示「不可携带物品」。

<u>第二类考生</u>
以「✓」表示「可携带物品」；
以「✗」表示「不可携带物品」；
而漏空方格表示放弃作答。

<u>第三类考生</u>
以「✓」表示「可携带物品」；
而漏空方格表示「不可携带物品」。

经全面调查后终结的个案撮要选录

按「答题意向」评分

7. 阅卷员经讨论后决定修订评卷参考，按各类考生的「答题意向」给予评分。

8. 考评局辩称，评卷参考须根据评核目标来厘订，并且应按考生的「答题意向」作修订。该局认为，当考生的「答题意向」清晰时，便须据此给予评分，这是一项重要的「专业原则」，不能说是不公平。

本署观察所得及意见

9. 考评局的原意，是要求考生在有关物品的方格内填上「✓」表示可携带，而以「✗」表示不可携带。然而，题目指示的字面意思，却未能把这个信息带出。该题目指示表明，考生须以「✓」**或**「✗」来表示「可携带物品」。

10. 再者，对于如何表示「不可携带物品」，题目指示根本没有任何指引。因此，漏空的方格既可视作表示「不可携带物品」，亦可视作表示放弃作答。

11. 题目指示不但未能反映考评局的原意，亦没有为考生提供完整和明确的答题指引。结果，考生作答时各适其适，考评局亦只能根据一般人对「✓」及「✗」的理解和使用惯例，来推断考生的「答题意向」，然后酌情评分。

12. 本署理解，考评局没有依从题目指示，反而根据考生的「答题意向」酌情评分，是希望避免令众多考生失分。可是，该局此举等于变相鼓励考生答非所问，造成不良效果。

结论

13. 投诉人其实是指责考评局不应给予第三类考生评分，因为他们认为这类考生没有遵照试卷的题目指示作答。投诉人的指责是有谬误的，他们自己才是因循传统的用法，以「✓」代表「是」，以「✗」代表「否」，而没有理会题目本身的指示。严格来说，只有第三类考生才是遵照题目本身的指示作答。

14. 因此，投诉本身并不成立。不过，就这宗个案而言，考评局显然未有为考生提供适切、正确无误的题目指示，结果令考生无所适从。因此，申诉专员认为，考评局另有失当之处。

15. 这宗个案反映考评局的制度虽则相当细致，但在制订试题时仍未能避免犯上如此明显的错误。申诉专员认为，这是行政制度上的严重缺失，因此敦促考评局加以检讨。

16. 有鉴于此，申诉专员亦已决定展开一项跟进的主动调查，以便更深入探讨考评局拟订试题的机制，谋求进一步的改善。

这宗个案显示机构粗心大意和审核不足

香港房屋协会

个案编号：OMB 2008/1681
违例搭建物 — 在某屋苑的外墙违例搭建广告招牌，而且拒绝拆除 — 成立

投诉

香港房屋协会（「房协」）辖下某屋苑的业主立案法团（「法团」）指称，房协在屋苑的平台外墙违例搭建多个广告招牌。自二零零六年年初开始，法团曾多次要求房协拆除，但房协却延至翌年年底才动工清拆。

事件经过

2. 房协拥有事涉外墙的业权。二零零零年，房协在该幅外墙装设广告招牌，供商舗租户使用。

3. 屋宇署于二零零六年四月向法团指出，事涉招牌均属违例搭建物，须予清拆。同年十二月，法团遂透过律师发信要求房协拆除招牌，但房协却表示完全有权使用该幅外墙。虽然，房协最终于二零零七年十一月拆卸全部招牌，但其目的只是为了日后安装更多广告招牌。

本署观察所得及意见

4. 房协作为法定公营机构，实应以身作则，不应安装或容许任何违例搭建物。然而，房协没有事先获得屋宇署批准便安装招牌，有法不依，令本署极为诧异。

5. 房协虽然知悉屋宇署的意见，但对于违规安装招牌一事觉得并无不妥，而且没有意图纠正错误。

6. 申诉专员因此认为这宗投诉成立。

7. 房协承诺日后安装类似招牌之前，会先取得屋宇署的批准。

这宗个案显示机构有法不依

附件 14

经全面调查后终结的个案撮要选录

香港房屋委员会及房屋署

个案编号：OMB 2007/4667-4668

维修责任 — 拒绝为某「租者置其屋」计划屋村进行维修 — 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉

某「租者置其屋」(「租置」)计划屋村的业主立案法团(「法团」)向本署投诉，指发展机构香港房屋委员会(「房委会」)及其执行部门房屋署拒绝为该屋村进行维修。

2. 房委会为事涉屋村提供七年的「楼宇结构安全保证」。在保证期届满前，法团向房屋署申报单位外墙的窗户及花槽出现混凝土剥落和钢筋外露，要求修葺。然而，该署拒绝维修，因为这类损坏不在保证范围内。

3. 鉴于房屋署曾为其他租置计划屋村「善意」进行类似的维修，法团认为房委会及房屋署处事不公。

房屋署的回应

4. 房屋署指出，有关的窗户及花槽并非结构构件，不在保证范围内，法团应自行负责维修。房屋署虽已多次解释，但法团仍坚称该署应进行维修。

5. 在本署展开查讯后，房屋署重新考虑这宗个案，最终决定酌情进行一次过的维修。

本署观察所得及意见

6. 申报的损坏确实不在房委会的保证范围内，因此，房屋署初时拒绝进行维修的决定恰当，法团的投诉不成立。

7. 可是，房屋署后来滥用其酌情权和「善意」，推翻原本的决定。该署根本不应耗用公帑，为已成为私人物业的屋村进行维修。假如担心影响公众安全，负责采取行动的部门也应该是屋宇署而不是房屋署，而法团则须承担有关费用。

8. 有鉴于此，申诉专员认为投诉不成立，但房屋署另有失当之处。

建议

9. 房屋署已接纳本署的建议，加强对行使酌情权的审议，避免滥用公帑。

这宗个案显示部门滥用酌情权

差饷物业估价署及房屋署

个案编号：OMB 2008/2677-2678

差饷物业估价署 — 差饷评估 — 没有监察街市档位的应课差饷租值评估工作 — 成立

房屋署 — 监管街市承包商 — 没有监察街市承包商向差饷物业估价署提交物业详情申报表 — 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉

投诉人向房屋署的街市承包商租用某公共屋村街市的若干档位，数年来一直透过该承包商缴付差饷。后来，投诉人发现差饷物业估价署(「差估署」)根本未有为有关档位评估应课差饷租值，因此怀疑承包商中饱私囊。

2. 投诉人向本署投诉：

(a) 差估署没有核实承包商提交作评估应课差饷租值之用的物业详情申报表；以及

(b) 房屋署没有监察承包商提交物业详情申报表。

差饷的评估及缴交

3. 根据房屋署与承包商签订的租约，该署按月向承包商收取整个街市的差饷，然后交予差估署。在差估署完成所有档位的应课差饷租值评估前，房屋署会向承包商收取相等于租金 5% 的款项，作为所有档位（包括空置的档位）的「临时差饷」。待差估署完成评估后，房屋署便会计算实际应缴差饷与「临时差饷」的差额，并与承包商作结算。其时所有档位租户均已向承包商缴付所须分担的「临时差饷」。

4. 差估署于数年前首次评估事涉街市的应课差饷租值时，空置的档位不包括在内。其后，部分空置的档位租出，但差估署却没有为它们进行评估，故此房屋署所缴交的差饷，其实并不包括那些档位。

5. 差估署在接到投诉后，立即派员进行差饷评估。但是，其中约 40 万元的差饷已过了徵收时限，因此该署无法追收。

差估署的解释及补救措施

6. 差估署在完成街市档位的首次评估后，曾将空置的档位记录在案，打算随后再作评估。然而，处理档案的职员没有「按时呈阅」有关个案以作重估，而该署亦未有从承包商每年提交的物业详情申报表中察觉部分档位其实尚未评估应课差饷租值。

7. 该署已汲取经验，并查核了房屋署及承包商的记录，以确定所有档位已作评估。该署亦已设立中央档案系统以加强内部监察，并且发出指引，规定职员须适时评估新落成公共屋村街市的档位。

本署的意见

8.　由于差估署办事疏忽，因此有关该署的投诉成立。

9.　承包商并无侵吞投诉人所缴付的差饷，而事实上，在差估署进行评估后，多付的差饷已退回投诉人。

10.　本署认为，有关房屋署的指称并无根据。由于承包商是直接把物业详情申报表提交差估署，房屋署实无从监察承包商提交申报表。不过，房屋署大可从差估署每季的徵收差饷通知书所附的资料知悉个中情况。

11.　因此，对房屋署的投诉虽不成立，但该署另有失当之处。

建议

12.　申诉专员建议，房屋署应发出指引，要求职员不时留意差估署为新街市的档位所作的应课差饷租值评估。

这宗个案显示部门办事疏忽

康乐及文化事务署及地政总署

个案编号：OMB 2006/4311; OMB 2007/2501
康乐及文化事务署 — 公园管理 — 没有妥善解决某公园的管理及维修权责问题，以致浪费公共资源 — 部分成立
地政总署 — 同上 — 同上 — 成立

投诉

投诉人指某私人屋苑附近的公园已关闭多年，市民一直无法进入使用公园内的设施。她认为，康乐及文化事务署（「康文署」）及地政总署没有妥善解决公园的管理及维修权责问题，白白浪费公共资源。

背景资料

2.　一九九七年三月，地政总署与该屋苑的发展商签订新批约，当中的特别条件订明，发展商必须自费在事涉公园所在的邻舍休憩用地兴建公共设施，并确保设施符合地政总署署长的要求。发展商亦须承担该幅土地的管理和维修责任及所需费用。

3.　二零零零年十一月，地政总署在谘询相关的部门后签发合约完成证明书，确认发展商已履行新批约的所有条件。同年十二月，屋苑的业主委员会（「业委会」）和物业管理公司（「管理公司」）要求政府接管公园。

4.　康文署拒绝接管，而地政总署亦指出，新批约的特别条件已订明政府没有责任收回邻舍休憩用地的全部或任何部分。由于屋苑业主不愿意继续承担管理及维修公园的责任，管理公司遂决定把公园关闭。

康文署的回应

5.　康文署已多次透过地政总署提醒业委会及管理公司履行特别条件，以及建议业委会及管理公司改善不符合标准的儿童游乐设施，但他们未有正面回应。该署认为，政府不应因为发展商或业主不肯履行契约的条件，而免除其责任。

地政总署的回应

6.　地政总署因应业委会的要求，曾于二零零七年十二月谘询城市规划委员会，所得到的回覆是，只要该幅土地仍属邻舍休憩用地，并在任何合理时间内开放予政府及公众使用，则即使把儿童游乐设施拆除，亦不抵触规划要求。

7.　业委会最终同意重开公园，但会把儿童游乐设施暂时围封，直至业主就长远方案达成共识为止。

本署观察所得及意见

8.　本署认同康文署所说，政府不应无条件免除私人发展商或业主的责任，而动用公帑管理有关的康乐设施。然而，康文署没有适时评论设施的安全标准，直至二零零二年十一月考虑接管公园时，才发现设施不合标准。

9.　地政总署一直容忍发展商及业主，并采取妥协的态度。若非有这宗投诉，恐怕问题还会继续拖延下去。

结论及建议

10.　本署明白，康文署希望做到情理兼顾，不想贸然接管公园。但是，假如该署能适时申明理由，则可免公众误会政府当局处事粗疏。

11.　地政总署强调，重收已批租土地并非轻易采取的严厉惩处方法。然而，本署认为，该署不应回避问题，即使要顾及居民的情绪和意愿，亦无须暂缓执行契约条款行动。

12. 申诉专员认为，对康文署的投诉部分成立，而对地政总署的投诉则成立。

13. 本署欣悉，发展局正全面检讨有关在私人发展项目内提供公共设施和休憩用地的政策，希望日后不会再出现同类情况。此外，申诉专员向康文署及地政总署提出以下建议：

康文署

(a) 尽快检讨该区的儿童游乐设施是否足够；如有不足，应尽快补充；

地政总署

(b) 加强巡查事涉公园，以确保设施安全。如再发现有违规情况，须果断及迅速地采取执行契约条款行动；

(c) 翻查记录以搜集同类案例，研究解决方案；以及

(d) 立即与相关决策局及其他部门和机构商讨对策，避免再发生同类问题。

这宗个案显示部门延误及不按程序办事

运输署

个案编号：OMB 2007/4056

公共运输交汇处的管理 — 就公共运输交汇处违例停放单车的问题推卸责任 — 成立

投诉

某屋苑的管理公司曾向多个政府部门投诉，指有单车违例停放于该屋苑地下的公共运输交汇处（「交汇处」）。

2. 问题拖延了一年半仍未能解决，管理公司于是向本署投诉有关部门互相推卸责任。

管理责任

3. 本署查明，运输署须承担主要责任。

4. 事涉交汇处由屋苑的发展商兴建，然后按地契规定把业权转让予财政司司长法团。随后，运输署以「使用部门」的身份接管交汇处。

5. 根据《政府产业管理及有关事务规例》第 344 条，「使用部门」在接管物业后，须负责管理物业及监察其运作和使用情况。因此，事涉交汇处的管理应该是运输署的责任。

6.　然而，运输署辩称：交汇处的管理应由路政署所制订的「维修职责表」上所有部门「共同负责」。该表列明各有关部门在交汇处的维修保养方面的职务，但没有说明违例停放单车的问题应由哪个部门处理。况且，法例并无赋权运输署移走单车或向物主发出清理通知。

7.　结果，运输署只是不断把投诉转介其他部门处理。

本署的意见

8.　运输署是接管交汇处的「使用部门」，亦即其管理人，却一直试图把交汇处的违例停放单车问题推卸给「维修职责表」上的其他部门处理，实在荒谬。「维修职责表」所列的是交汇处的维修保养工作，显然属于另一范畴，与违例停放单车问题无关。

9.　运输署即使需要其他部门协助，亦必须担当主导角色。

结论及建议

10.　因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

11.　申诉专员建议运输署：

(a) 全面检讨该署作为交汇处「使用部门」的管理责任；以及

(b) 制定有关处理交汇处「日常管理事务」的指引，让职员有所依循。

这宗个案显示部门推卸责任

运输署

个案编号：OMB 2007/6091
路旁栏杆 — 在某汽车维修服务中心对出的行人路旁设置栏杆，影响车辆进出 — 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉

二零零七年十一月，投诉人在某工业大厦地下开设了一间汽车维修服务中心（「车房」）。同年十二月，他发觉运输署未有预先通知便在车房对出的行人路旁设置栏杆。此举会令车辆无法进出，车房生意受损。他提出投诉后，该署只答允暂时搁置有关工程，但拒绝承诺永不设置栏杆。投诉人认为该署没有妥善处理其个案。

经全面调查后终结的个案撮要选录

已作公众谘询

2. 二零零七年四月，地政总署接到投诉，指经常有车辆进出该工业大厦地下的另一间店舖，对行人构成不便及危险。由于此举违反该座大厦的土地契约，地政总署遂建议运输署考虑设置上述栏杆。运输署要求民政事务总署（「民政总署」）进行公众谘询。结果，除了事涉工业大厦的管理公司外，并无市民提出反对；运输署遂于同年七月要求路政署展开设置栏杆工程。

3. 运输署基于行人安全及土地契约条款限制等因素而安排设置栏杆，本署认为其决定正确。该署事前已透过民政总署作公众谘询，皆因在谘询期间投拆人的车房尚未开业，该署才未能「预先通知」投诉人。

投诉人的要求不合理

4. 此外，运输署拒绝向投诉人承诺永久搁置工程，本署亦认为十分恰当。事实上，投诉人在租用舖位开设车房前，理应先研究该大厦的土地契约，了解契约条款并不允许车辆经舖位前面的行人路进出。

5. 基于以上所述，这宗投诉不成立。

其他观察所得

6. 然而，本署留意到，投诉人随后向地政总署申请豁免土地契约的限制条款，但由于运输署不予支持，地政总署遂拒绝其申请。

7. 令人费解的是，运输署何以：

(a) 初时基于保障行人安全及土地契约条款限制等因素而决定设置栏杆；

(b) 其后在没有理据的情况下，又同意暂缓设置栏杆；然而

(c) 最后在投诉人申请豁免土地契约的限制条款时，却又不予支持。

8. 运输署的连串行动自相矛盾。该署一方面不支持投诉人提出的豁免土地契约条款申请，但另一方面却暂缓设置栏杆，这样做形同纵容投诉人违反土地契约条款。运输署不仅妨碍地政总署的执行契约条款行动，而且令市民觉得政府部门之间缺乏合作。

结论及建议

9. 整体而言，申诉专员认为这宗投诉虽不成立，但运输署另有失当之处。

10. 申诉专员建议运输署覆检个案，并与地政总署就执行土地契约条款及需否设置栏杆的问题互相配合。

这宗个案显示部门立场矛盾，缺乏合作

医院管理局

个案编号：OMB 2008/0005
病人运送服务 — 非紧急救护车运送服务安排失当，令病人久候 — 成立

严重延误

投诉人的母亲患有半身不遂，在护老院居住，需要不时往某公立医院覆诊。投诉人表示，她在某天预约了医院管理局（「医管局」）的非紧急救护车运送服务（「运送服务」），以接载其母亲往医院覆诊及返回护老院。然而，运送车辆于去程及回程时均比预约时间迟到逾一个半小时，令他们苦候良久。投诉人指称，类似情况已发生过十多次，反映运送服务效率低，水平差劣。

路线编排

2. 运送服务控制中心会尽量安排相同路线的病人使用同一辆运送车辆，并因应多项因素（例如当天可用车辆数目及预约病人人数等）编排服务。不过，运送途中可能出现难以预计的情况，故服务车辆不一定能准时抵达预约地点。车辆每次返抵医院后，会停留约 30 分钟，让车组人员清理车厢，添补物资及稍事休息后再出发。

延误原因

3. 运送服务车辆分为二人组和三人组，投诉人的母亲由于需要运送人员搬运上落楼梯，必须安排三人组车辆接送。医管局表示，事涉当天上午，运送车辆需先往接载其他病人，到达医院后，组员亦须清洁车厢及午膳，然后才前往接载投诉人的母亲。至于负责回程的运送车辆，则因路途遥远及交通挤塞，而控制中心又未能调派另一辆三人组车辆支援，故此比原定时间迟到约一个半小时。

违背「服务为本」的精神

4. 路面交通情况等因素，固然会影响运送车辆能否在预约时间内到达约定地点。但是，运送服务的对象多是体弱及行动不便的病人，要他们长时间等候，是漠视其处境，有违「服务为本」的精神。

5. 记录显示，运送服务车辆在事涉当天中午出发往接载投诉人的母亲前，组员用了逾一个半小时来清理车厢及用膳，出发时根本已经过了预约时间；下午回程的情况亦大同小异。组员明知不可能准时抵达，却没有及早通知投诉人，也没有灵活安排休息及用膳时间，确有失当之处。

6. 申诉专员认为这宗投诉成立。

需要改善

7. 本署建议医管局检讨及制订有关运送服务的指引，包括当知道运送车辆会比预约时间迟到超过 15 分钟时，便应尽早通知病人。此外，也应该评估职员休息及为车辆补充物资的时间。

8. 医管局已接纳上述建议，并推行多项新措施，加强路线编排的弹性，同时研究采用环球定位系统，更准确预计运送车辆抵达时间，改善运送服务。

这宗个案显示机构没有为服务对象设想